

---

## Bussiness Process Reengineering pada Sistem Pemesanan MronoMrene Tour and Travel

Thurzi Retra Hamdani<sup>\*1</sup>, Ilyas Nuryasin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>) Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang

Email: <sup>\*1</sup>hamdanithurzi@webmail.umm.ac.id, <sup>2</sup>ilyas@umm.ac.id

(Naskah masuk: 19 Januari 2025, diterima untuk diterbitkan: 20 Juli 2025)

**Abstrak:** Proses bisnis yang efisien sangat penting bagi MronoMrene Tour and Travel dalam mengatasi berbagai tantangan seperti waktu pengurusan yang lama dan kurangnya informasi dalam pelayanan travel dan tour. Penelitian ini menggunakan pendekatan Business Process Reengineering (BPR) untuk mengubah ulang alur pemesanan travel dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Metode penelitian meliputi pengumpulan data, identifikasi proses, analisis peluang teknologi, rekomendasi proses bisnis, dan desain solusi berbasis website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BPR berhasil meningkatkan efisiensi proses sebesar 35,2%. Dengan menerapkan teknologi informasi melalui desain website, proses otomatisasi dan integrasi data dapat mendukung pengurangan biaya serta percepatan waktu pengurusan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa BPR efektif dalam meningkatkan kinerja proses bisnis di MronoMrene Tour and Travel.

**Kata Kunci** – Business Process Reengineering; BPR; Reengineering

---

## Business Process Reengineering on MronoMrene Tour and Travel Booking

**Abstract:** Efficient business processes are very important for MronoMrene Tour and Travel in overcoming various challenges such as long processing times and lack of information in travel and tour services. This research uses a Business Process Reengineering (BPR) approach to change the travel booking flow with the aim of increasing service efficiency and effectiveness. Research methods include data collection, process identification, technology opportunity analysis, business process recommendations, and website-based solution design. The results show that the implementation of BPR succeeded in increasing process efficiency by 35.2%. By applying information technology through website design, process automation and data integration can support reduced costs and speed up processing time. Overall, this research concludes that BPR is effective in improving business process performance at MronoMrene Travel and Tour.

**Keywords** – Business Process Reengineering; BPR; Reengineering

---

### 1. PENDAHULUAN

Transportasi, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum, merupakan kunci utama dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari masyarakat [1]. Dalam konteks ekonomi dan pembangunan wilayah, transportasi darat dianggap sangat penting. Di era sistem informasi saat ini, banyak perusahaan jasa dan barang telah mengadopsi kemajuan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi dan website online untuk meningkatkan kualitas layanan mereka [2]. Perkembangan dalam industri perjalanan telah meningkatkan penggunaan layanan transportasi bisnis dan manajemen eksekutif. Dalam dunia bisnis saat ini, waktu adalah sumber daya yang berharga, oleh karena itu kecepatan perjalanan yang ditawarkan oleh layanan perjalanan yang memberikan efisiensi waktu yang signifikan akan sangat dihargai [3].

Meskipun teknologi terus berkembang, beberapa praktik tradisional dalam industri perjalanan masih tetap ada, seperti pemesanan tour dan travel secara offline di kantor atau tempat

penyedia jasa perjalanan. Meskipun masih ada, metode ini memiliki beberapa kekurangan, terutama dalam hal efektivitas naik-turun penumpang dan penjadwalan waktu keberangkatan [4]. Guna mencapai efisiensi dan kualitas layanan yang lebih baik, industri perjalanan dapat memanfaatkan Business Process Reengineering (BPR). Strategi ini memungkinkan organisasi melakukan transformasi signifikan pada proses bisnisnya demi peningkatan efisiensi, produktivitas, dan daya saing [5]. Analisis ini akan fokus pada MronoMrene Tour and Travel. Dari analisis awal, terlihat bahwa proses pemesanan tour dan travel secara offline di MronoMrene Tour and Travel memakan waktu yang signifikan, yang dapat mengganggu efisiensi dan pengalaman pelanggan. Melalui studi mendalam terhadap proses ini bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memaksimalkan waktu layanan, dengan hasilnya peningkatan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Penerapan teknologi telah mempengaruhi cara pemesanan travel, dengan banyak bisnis travel yang telah mengadopsi platform digital. Namun, masih ada preferensi untuk pemesanan tour dan travel secara offline. Ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi pergeseran ke arah digitalisasi, beberapa praktik tradisional dalam industri transportasi tetap berlangsung [6]. Sebelum perjalanan, pemesanan tour dan travel adalah langkah yang biasanya dilakukan oleh masyarakat. Dalam era sebelum teknologi, perusahaan travel sering melakukan proses pendataan, pembuatan tour dan travel, dan pencatatannya secara manual [7]. Metode pemesanan tour dan travel secara offline yang telah lama diterapkan dan masih dipraktikkan hingga kini, mengharuskan calon penumpang untuk datang langsung ke kantor agen perjalanan atau menghubungi via telepon untuk mempersiapkan perjalanan mereka.

Meskipun pemesanan tour dan travel secara offline masih ada, terdapat beberapa kekurangan yang perlu dipertimbangkan. Kendala pertama yang dihadapi oleh Petugas adalah dalam proses pencarian dan penyesuaian data pelanggan, terutama kesalahan yang terjadi dalam pemilihan kursi atau pencatatan jam keberangkatan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini sering menyebabkan data yang tidak akurat, yang pada akhirnya menghasilkan pengalaman layanan yang tidak memuaskan bagi pelanggan [8]. Meskipun demikian, sebagian penumpang masih memilih memesan tour dan travel secara offline dengan berbagai pertimbangan, misalnya kurang familiar dengan teknologi atau preferensi interaksi tatap muka dengan agen. Oleh karena itu, penyedia jasa travel dan agen perjalanan yang memesan secara offline agar tetap memuaskan.

Guna mengoptimalkan kinerja organisasi, salah satu metode yang umum diterapkan adalah Business Process Reengineering (BPR). Strategi BPR ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [9]. Metode ini, yang dikenal sebagai Business Process Reengineering (BPR), sangat penting dalam konteks bisnis modern. BPR bertujuan untuk melakukan perubahan yang signifikan dan komprehensif dalam sistem atau proses yang ada di dalam sebuah organisasi atau kegiatan bisnis [10]. Business Process Reengineering (BPR) merupakan pendekatan restrukturisasi yang sangat fundamental dan komprehensif, yang bertujuan untuk mengubah proses bisnis secara signifikan dan berdampak dramatis pada biaya, kualitas, layanan, dan kecepatan [11]. BPR bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki area yang kurang efektif dalam proses bisnis, dengan maksud untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing organisasi di pasar yang dinamis [12].

Tahapan BPR terdiri dari beberapa tahap yakni dimulai dari tahap inisiasi (initiation), analisis (analysis), rekayasa ulang (re-engineering), implementasi, hingga evaluasi. Pada tahap inisiasi, peneliti mengidentifikasi dan memahami tujuan dari proses re-engineering. Dalam proses ini, peneliti turut memperhatikan perubahan lingkungan dan kemungkinan risiko yang ada di organisasi. Tahap analisis meliputi evaluasi tugas dan prosedur bisnis dari sudut pandang risiko, yang hasilnya didokumentasikan dalam bentuk diagram alir untuk landasan perancangan ulang menyeluruh [13].

Sebelumnya telah dilakukan penelitian yang sejenis, berdasarkan penelitian yang dipublikasikan lima tahun lalu. Penelitian tersebut berfokus pada peningkatan efisiensi proses bisnis sistem pembayaran melalui rekayasa ulang menggunakan metode BPR, yang diukur dengan

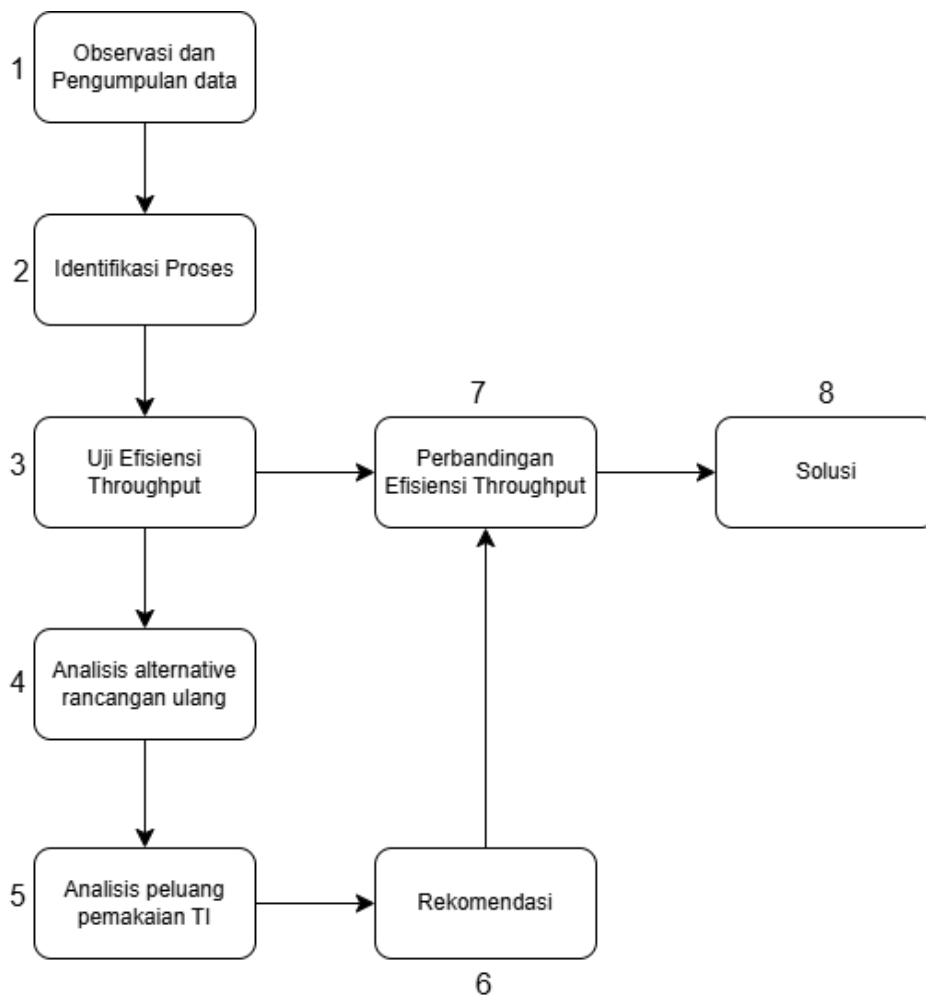
uji efisiensi throughput. Hasilnya menunjukkan bahwa rekayasa ulang sistem pembayaran menghasilkan dua metode pembayaran baru yaitu pembayaran tunai dan pembayaran transfer. Perbandingan dengan proses sebelumnya menunjukkan bahwa efisiensi proses baru mencapai 100%, jauh lebih tinggi daripada sebelumnya yang hanya mencapai 48,39% dengan durasi 15,5 menit. Selain itu, dengan implementasi QR Code, proses pembayaran juga menjadi lebih efisien. Efisiensi waktu berhasil ditingkatkan secara signifikan, dengan durasi pembayaran tunai menjadi 4 menit dan transfer menjadi 5,5 menit. Hal ini menandakan bahwa penerapan teknologi yang lebih canggih telah berhasil meningkatkan efisiensi sistem. Hasil penelitian ini secara konkret menunjukkan bahwa metode BPR efektif dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis. Selain itu, penerapan teknologi baru, seperti QR Code, juga berpotensi memberikan manfaat yang signifikan dalam konteks pembayaran [14].

MronoMrene Tour and Travel merupakan penyedia layanan tour dan travel dan biro agen perjalanan dengan pengalaman sejak tahun 2014. Dalam tahap analisis awal studi kasus ini, peneliti menemukan beberapa proses yang perlu dievaluasi lebih lanjut terkait efisiensi operasional. Proses-proses ini akan menjadi fokus utama reengineering, mengingat reengineering memiliki berbagai cara implementasi, tergantung pada kebutuhan dan tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Dalam analisis awal studi kasus ini, peneliti menemukan bahwa sistem lama (legacy system) menghadapi permasalahan utama terkait proses pemesanan tour dan travel secara offline yang membutuhkan waktu cukup lama akan menghambat efisiensi layanan, serta turut memengaruhi citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara negatif.

Penelitian ini menghasilkan pemahaman mendalam tentang proses pemesanan tour dan travel, khususnya melalui pengukuran efisiensi awal menggunakan metode throughput. Analisis awal mengungkap kendala efisiensi dan kecepatan layanan. Berdasarkan temuan ini, peneliti kemudian merumuskan rekomendasi perbaikan kinerja dan optimalisasi waktu layanan, meliputi perubahan alur kerja, adopsi teknologi, dan restrukturisasi tim. Tujuannya untuk Mempercepat proses pelayanan, memastikan pelanggan puas, dan membangun reputasi yang baik..

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Langkah yang terstruktur dalam melakukan Business Process Reengineering (BPR). Metode BPR sebagai pendekatan komprehensif, bertujuan untuk mengubah dan meningkatkan kinerja proses organisasi melalui tahapan-tahapan berikut.



Gambar 1. Alur Penelitian

Proses reengineering dimulai dengan pengumpulan dan identifikasi data secara menyeluruh, meliputi analisis historis, pengukuran kinerja, serta identifikasi masalah melalui wawancara, survei, dan dokumentasi proses yang ada. Tahap ini dilanjutkan dengan pengukuran efisiensi throughput untuk menilai kinerja proses saat ini, mencakup waktu penyelesaian, penggunaan sumber daya, dan tenaga kerja yang terlibat.

Setelah mengukur efisiensi, dilakukan analisis alternatif rancangan ulang untuk mengembangkan solusi yang lebih efektif, seperti perubahan alur kerja atau implementasi teknologi baru. Analisis peluang pemanfaatan TI menjadi fokus berikutnya sebagai enabler penting dalam BPR untuk meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan.

Berdasarkan analisis tersebut, disusun rekomendasi resmi yang melakukan pertimbangan atas dampak yang mungkin timbul terhadap organisasi, anggaran, dan sumber daya. Proses diakhiri dengan membandingkan efisiensi throughput sebelum dan sesudah dilakukannya reengineering untuk mengukur efektivitas perubahan tersebut. Solusi akhir berfokus pada perancangan ulang proses bisnis secara radikal yang mengkombinasikan perubahan organisasi, teknologi, dan budaya kerja untuk mencapai peningkatan kinerja yang signifikan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

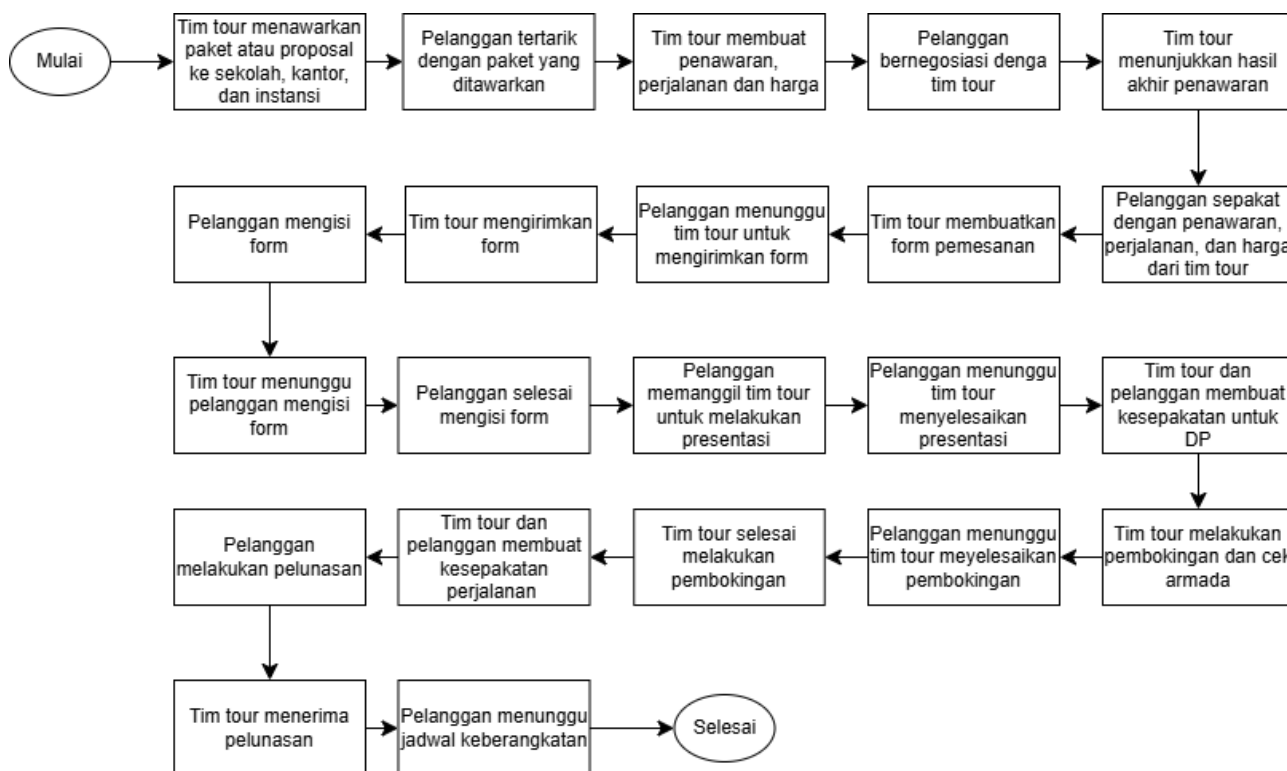
#### 3.1. Pengumpulan Data

Tahap awal yang krusial dalam studi kasus ini adalah mengidentifikasi masalah utama pada proses pemesanan tour dan travel secara offline di MronoMrene Tour and Travel. Pengumpulan

data dilakukan melalui interaksi langsung dengan pegawai loket, sehingga memungkinkan peneliti memahami secara mendalam tentang situasi dan kondisi pelayanan.

### 3.2. Identifikasi Proses

Dalam penelitian ini, identifikasi proses merupakan tahapan yang esensial. Pemahaman mendalam mengenai alur pemesanan travel dapat dilihat pada Gambar 2. Alur ini berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari wawancara offline dan online dengan staff MronoMrene Tour and Travel dan studi literatur tentang BPR (Business Process Reengineering). Tahap ini terdiri dari langkah-langkah penting, yaitu:



Gambar 2. Proses Bisnis Awal

### 3.3. Pengukuran Efisiensi Throughput

Tahap kunci penelitian ini bertujuan menguji dan mengukur secara detail proses pemesanan travel di MronoMrene Tour and Travel. Metode uji efisiensi throughput digunakan untuk mengukur kinerja proses, khususnya total waktu pelayanan. Metode ini akan difokuskan pada proses-proses yang teridentifikasi memiliki kelemahan dalam waktu pelayanan. Selain itu, pemetaan standar ASME (American Society of Mechanical Engineers) juga digunakan untuk memetakan dan memahami jalannya proses [15].

Tabel 1. Peta Proses Pemetaan Standar ASME Pemesanan tour dan travel offline di MronoMrene  
 Tour Travel

N O	Proses Bisnis	○	□	→	D	▽	⊗	Waktu/ Menit	Pemilik Proses
1.	tim tour menawarkan paket atau proposal ke sekolah, kantor, dan instansi			●				30	Tim tour
2.	pelanggan tertarik dengan yang di tawarkan		●					5	Pelanggan
3.	tim tour membuat penawaran, perjalanan dan harga		●					20	Pelanggan
4.	pelanggan bernegosiasi tim tour	●						30	Tim tour
5.	tim tour menunjukkan hasil akhir penawaran		●					15	Tim tour
6.	pelanggan sepakat dengan penawaran, perjalanan, dan harga	●						15	Pelanggan
7.	tim tour membuat form program tour and travel	●						30	Tim tour
8.	pelanggan menunggu tim tour untuk mengirimkan form			●				40	Tim tour dan pelanggan
9.	tim tour mengirimkan form			●				15	Tim tour
10.	pelanggan mengisi form	●						30	Pelanggan

11.	tim tour menunggu pelanggan mengisi form							40	Tim tour
12.	pelanggan selesai mengisi form							15	Tim tour dan pelanggan
13.	pelanggan memanggil tim tour untuk melakukan presentasi							60	Pelanggan
14.	pelanggan menunggu tim tour menyelesaikan presentasi							80	Pelanggan
15.	tim tour dan pelanggan membuat kesepakatan untuk DP							20	Tim tour dan pelanggan
16.	tim tour melakukan pembokingan dan cek armada							120	Tim tour
17.	pelanggan menunggu tim tour menyelesaikan pembokingan							180	Pelanggan
18.	tim tour selesai melakukan pembokingan							15	Tim tour
19.	tim tour dan pelanggan membuat kesepakatan							20	Tim tour dan pelanggan
20.	pelanggan melakukan pelunasan							15	Pelanggan
21.	tim tour menerima pelunasan							20	Tim tour
22.	pelanggan menunggu							120	Pelanggan

	jadwal keberangkatan								
	JUMLAH TAHAP	10	4	3	5	0	0		
	TOTAL WAKTU	310	60	105	460	0	0	935	

Tabel ini memuat beberapa elemen penting yang meliputi tahapan proses, simbol-simbol yang menggambarkan setiap tahap, estimasi waktu pengerjaan untuk setiap tahap dalam satuan menit, serta pihak yang bertanggung jawab yaitu calon penumpang dan petugas MronoMrene Tour and Travel. Setelah pemetaan sesuai standar ASME selesai, langkah berikutnya adalah pengujian efisiensi throughput.

Pengujian efisiensi throughput adalah untuk mengukur kinerja waktu pelayanan secara menyeluruh dalam proses pemesanan tour dan travel di MronoMrene Tour and Travel, dengan menggunakan acuan pemetaan standar ASME. Melalui analisis waktu yang berbasis peta standar ASME, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi proses pemesanan tour dan travel secara menyeluruh. Data yang diperoleh akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi proses bisnis yang dapat dioptimalkan guna meningkatkan waktu respons pelayanan.. Pengukuran efisiensi throughput seperti berikut:

Efisiensi throughput:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Waktu proses bukan tunda}}{\text{total waktu dalam sistem}} \times 100\% \\
 &= \frac{475}{935} \times 100\% = 51\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan data Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa efisiensi proses pemesanan tour dan travel di MronoMrene Tour and Travel sebesar 51% yang merupakan waktu pelayanan tidak efektif dan menandakan bahwa hanya sebagian kecil dari proses yang dianggap efisien. Analisis ini mengindikasikan adanya potensi pemborosan sumber daya yang signifikan dan memerlukan perbaikan yang mendasar pada proses bisnis. Ini bisa termasuk waktu yang terbuang, prosedur yang rumit, atau masalah lain yang memperlambat proses pelayanan.

#### 3.4. Analisis Alternative Rancangan Ulang

Dalam metodologi BPR, tahap analisis alternatif rancangan ulang merupakan langkah kunci untuk mengidentifikasi solusi-solusi potensial bagi masalah yang ada dalam proses bisnis. Tahap ini melibatkan studi mendalam terhadap proses yang ada untuk menemukan berbagai opsi perancangan ulang yang lebih efisien dan efektif.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa nilai efisiensi proses pemesanan tour dan travel masih dapat ditingkatkan. Untuk mencapai hal ini, peneliti menggunakan teknik ESIA (Eliminate, Simplify, Integrate, Automate) yang bertujuan untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan maupun pemilik pada proses yang ada sekarang dengan cara mengeliminasi proses yang tidak dibutuhkan dan mengurangi waktu tunggu. Proses perbaikan dalam desain proses pemesanan tour dan travel MronoMrene Tour and Travel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Langkah penyempurnaan menggunakan Teknik ESIA

No	Tahap Proses Bisnis	Langkah Penyempurnaan
1.	Tim tour menawarkan paket atau proposal ke sekolah, kantor, dan instansi	Eliminasi dan automate pelanggan masuk ke website
2.	Pelanggan tertarik dengan paket yang di tawarkan	Eliminasi
3.	Tim tour membuat penawaran, perjalanan dan harga	Elimnasi
4.	Pelanggan bernegosiasi tim tour	Eliminasi
5.	tim tour menunjukkan hasil akhir penawaran	Eliminasi
6.	pelanggan sepakat dengan penawaran, perjalanan, dan harga	Eliminasi
7.	tim tour membuat form program tour and travel	Automate
8.	pelanggan menunggu tim tour untuk mengirimkan form	Eliminasi
9.	tim tour mengirimkan form	Eliminasi
10.	pelanggan mengisi form	Automate
11.	tim tour menunggu pelanggan mengisi form	Eliminasi
12.	pelanggan selesai mengisi form	Automate
13.	pelanggan memanggil tim tour untuk melakukan presentasi	Eliminasi
14.	pelanggan menunggu tim tour menyelesaikan presentasi	Eliminasi
15.	tim tour dan pelanggan membuat kesepakatan untuk DP	Eliminasi
16.	tim tour melakukan pembokingan dan cek armada	Automate
17.	pelanggan menunggu tim tour menyelesaikan pembokingan	Eliminasi
18.	tim tour selesai melakukan pembokingan	Eliminasi
19.	tim tour dan pelanggan membuat kesepakatan	Eliminasi
20.	pelanggan melakukan pelunasan	Automate
21.	tim tour menerima pelunasan	Eliminasi
22.	pelanggan menunggu jadwal keberangkatan	Automate

### 3.5. Analisis Peluang Pemakaian TI

Pada tahap ini, kami melakukan riset mendalam untuk mencari tahu teknologi apa saja yang sudah digunakan oleh MronoMrene Tour and Travel dalam proses pemesanan. Tujuannya adalah untuk menemukan cara-cara baru yang lebih efektif dalam mengelola bisnis mereka dengan bantuan teknologi. Melalui wawancara dengan pemilik, kami berhasil mengidentifikasi semua sistem dan perangkat yang saat ini digunakan. Informasi ini akan sangat berguna untuk merancang ulang sistem pemesanan mereka menjadi lebih modern dan efisien.

Tabel 3. Perbandingan Proses Pemesanan Travel

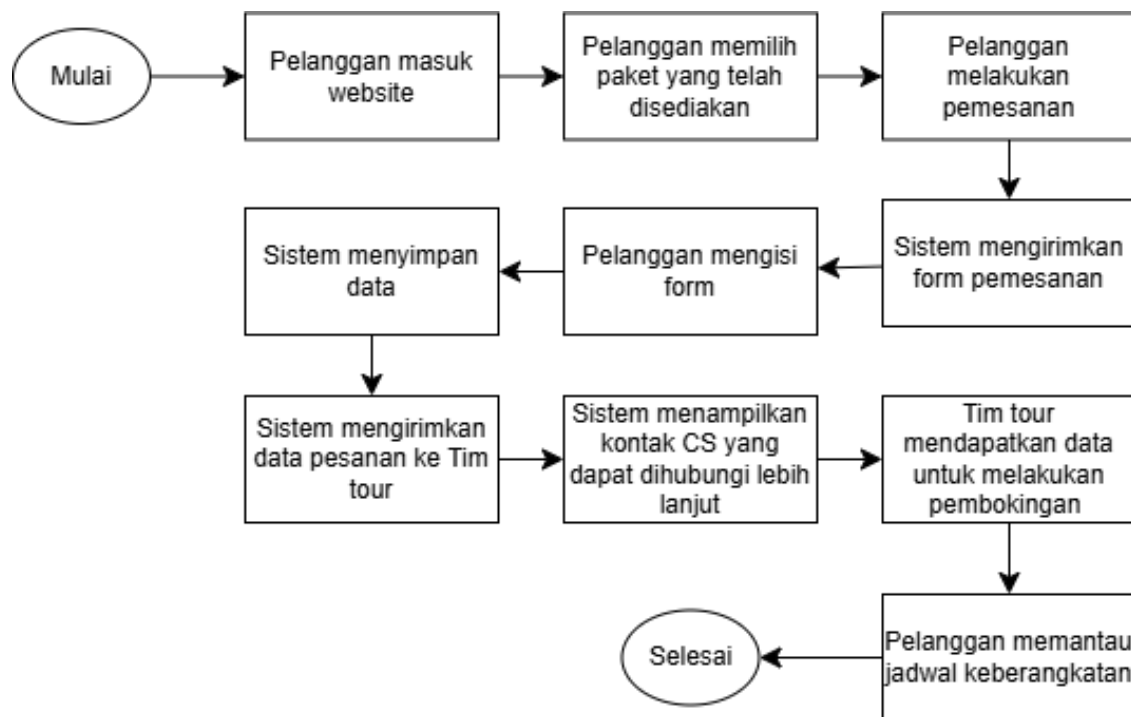
No	Perangkat Keras
1	PC
2	Wifi

Tabel 4. Perbandingan Proses Pemesanan Travel

No	Perangkat Lunak
1	Browser

### 3.6. Rekomendasi

Proses Bisnis Rekomendasi yang telah didesain ulang berdasarkan analisis alternatif kini menghilangkan proses-proses bisnis yang tidak memiliki nilai tambah dan mengotomatisasi proses. Selanjutnya, pengukuran efisiensi throughput dalam proses rekomendasi akan dilakukan untuk memastikan kelancaran dan efisiensi proses dalam menghasilkan output. Evaluasi ini krusial untuk peningkatan kinerja proses bisnis serta memberikan manfaat optimal bagi pelanggan dan organisasi secara keseluruhan.



Gambar 3. Proses Bisnis Rekomendasi

Gambar 3 mengilustrasikan proses rekomendasi pemesanan. Proses ini telah melalui tahapan analisis alternatif rancangan ulang, yang meliputi eliminasi proses tanpa memberikan nilai tambah dan otomatisasi proses yang relevan. Kemudian tahap selanjutnya adalah pemetaan desain proses ke dalam tabel standar ASME dan pengujian efisiensi throughput, dengan fokus pada proses yang berdampak pada waktu pelayanan. Rincian tabel pemetaan standar ASME dan hasil pengujian efisiensi throughput dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Peta Proses Pemetaan Standar ASME Pemesanan tour dan travel

No	Proses Bisnis	○	□	→	D	▽	◻	Waktu/ Menit	Pemilik Proses
1.	Pelanggan masuk website			●				1	Pelanggan
2.	pelanggan memilih paket tour and travel yang telah disediakan			●				5	Pelanggan
3.	pelanggan melakukan pemesanan			●				10	Pelanggan
4.	sistem mengirimk an form program tour and travel			●				3	Sistem
5.	pelanggan mengisi form	●						15	Pelanggan
6.	sistem menyimpan data						●	3	Sistem
7.	sistem mengirim data pesanan ke tim tour			●				5	Sistem
8.	sistem menampilkan kontak CS yang dapat dihubungi lebih lanjut			●				1	Tim tour
9.	tim tour mendapatkan data untuk melakukan pembokin gan yang diminta			●				5	Tim tour
10.	Pelanggan memantau jadwal	●						10	Pelanggan

	keberangkatan								
	JUMLAH TAHAP	1	1	4	2	1	0		
	TOTAL WAKTU	15	10	22	8	3	0	58	

Gambar 3 berfungsi untuk memvisualisasikan peta proses standar rekomendasi sistem pemesanan oleh ASME, yang memungkinkan pemesanan tour dan travel secara offline maupun online, serta mengeliminasi tahapan yang tidak efisien. Selanjutnya, efisiensi throughput diuji untuk mengukur kinerja peta proses standar ASME dalam bisnis rekomendasi pemesanan tour dan travel. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur kemampuan proses dalam menghasilkan output secara cepat dan efisien, serta memastikan bahwa proses pemesanan berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi pelanggan.

Efisiensi throughput:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Waktu proses bukan tunda}}{\text{total waktu dalam sistem}} \times 100\% \\
 &= \frac{50}{58} \times 100\% = 86,2\%
 \end{aligned}$$

Dari Tabel 5 diketahui bahwa proses pemesanan tour dan travel di MronoMrene Tour and Travel memiliki tingkat efisiensi sebesar 86,2% setelah melakukan perbaikan dan pemetaan standar ASME. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar waktu yang digunakan dalam proses pemesanan tour dan travel telah dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, korelasi positif antara peningkatan output dan efisiensi waktu menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan telah berhasil meningkatkan produktivitas. Hal ini membuktikan bahwa rekomendasi sistem pemesanan yang telah diterapkan telah mencapai tujuannya.

### 3.7. Perbandingan Efisiensi Throughput

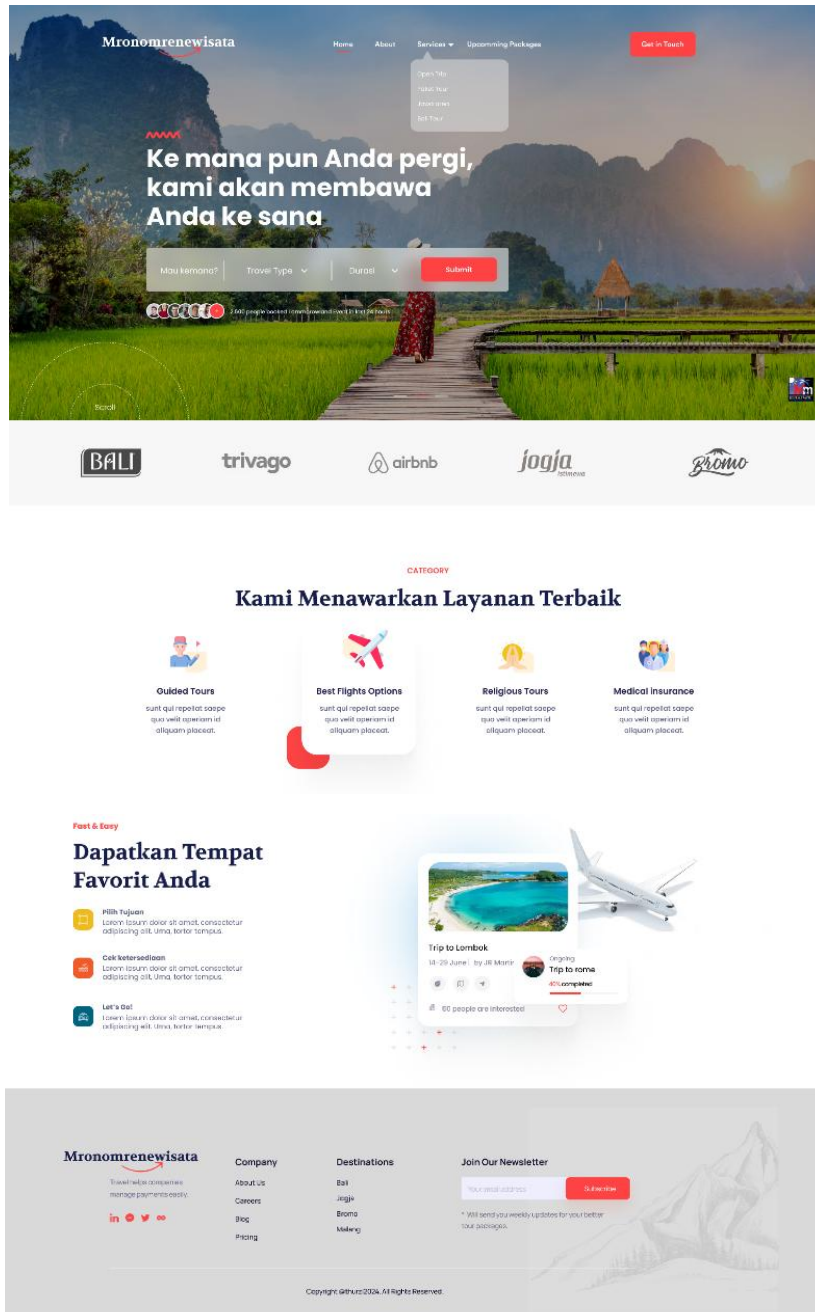
Tabel 6. Perbandingan Proses Pemesanan Travel

No	Proses Bisnis	Efisiensi through put awal	Efisiensi through put akhir	Kecepatan Proses Awal	Kecepatan Proses Rekomendasi
1	Pemesanan tour dan travel	51%	86,2%	475 Menit	58 Menit

Tabel 6 menyajikan perbandingan komprehensif waktu pelayanan antara proses bisnis awal dan proses bisnis rekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan dalam mengurangi durasi beberapa tahapan proses yang teridentifikasi inefisien. Salah satunya adalah pengurangan waktu proses bisnis dari 475 menit menjadi 58 menit. Perbaikan ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kecepatan dalam proses pemesanan travel di MronoMrene Tour and Travel. Hal ini membuktikan bahwa proses baru meningkatkan efisiensi kerja dan manajemen waktu.

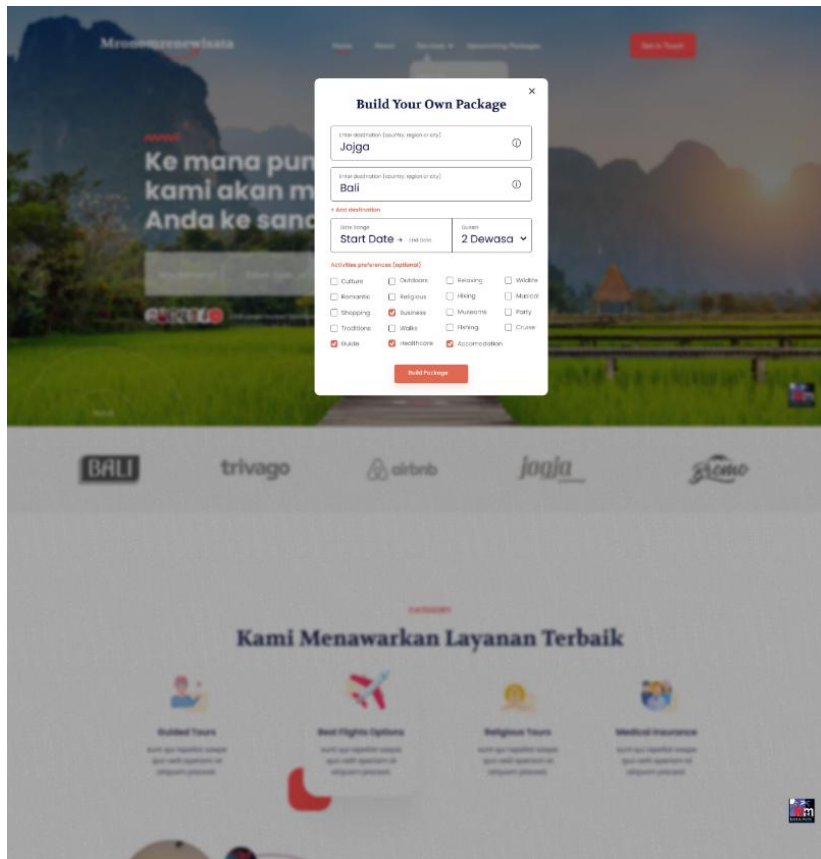
### 3.8. Solusi

Tahap solusi adalah tahap di mana desain proses bisnis baru yang telah dirancang sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan. Berikut contoh desain yang dibuat untuk membantu proses bisnis pemesanan MronoMrene Tour and Travel.



Gambar 4. Homepage MronoMrene Tour and Travel

Gambar 4 merupakan contoh tampilan website homepage dari MronoMrene Tour and Travel yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan seperti melihat informasi harga dan paket tour dan travel terkini.



Gambar 5. Pemesanan Tour

Gambar 5 merupakan contoh saat pelanggan ingin membuat rencana tour dan travel sesuai dengan keinginan pelanggan sendiri.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi proses pemesanan tour dan travel. Melalui analisis throughput, ditemukan adanya potensi perbaikan pada tahap awal proses. Rekomendasi perbaikan yang diajukan, berdasarkan hasil analisis, berhasil meningkatkan efisiensi throughput secara signifikan dari 51% menjadi 86,2%. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan metode BPR dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kinerja proses bisnis dalam industri perjalanan.<sup>5</sup>

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada MronoMrene Tour and travel atas kesempatan yang telah diberikan untuk bekerja sama dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Nurul Nuha, "Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang," 2024, doi: 10.14710/jppmr.v10i3.31291.
- [2] S. Putri Anggraini and S. Suaidah, "Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website ( Studi Kasus: Desa Endang Mulyo)," 2024, doi: 10.33365/jtsi.v3i1.1658.

- [3] A. Savitri, *Revolusi Industri 4.0: Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*. Penerbit Genesis, 2019. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=dSvTDwAAQBAJ>
- [4] N. Nufaisa, “Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan Batu Ampar.” Accessed: Dec. 23, 2024. [Online]. Available: <https://repository.pip-semarang.ac.id/6231/>
- [5] H. Abubakar and P. Palisuri, “Strategi Pengembangan Berkelanjutan Industri Pariwisata Kota Makassar melalui Model Rekayasa Ulang Proses Bisnis,” *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia - e-ISSN 3026-4499*, vol. 1, pp. 221–229, Nov. 2023, doi: 10.47747/SNFMI.V1I1.1503.
- [6] A. Riswanto *et al.*, *Ekonomi Bisnis Digital: Dinamika Ekonomi Bisnis di Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=KCvuEAAAQBAJ>
- [7] M. Abdul Qadir Jailani, P. Studi Akuntansi, F. Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional, and J. Timur, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Dan Pengeluaran Kas Pada PT. Aura Pesona Wisata,” *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, vol. 4, no. 4, pp. 378–385, Aug. 2024, doi: 10.59889/EMBISS.V4I4.323.
- [8] L. Arlina, S. Asegaff, and H. Mulyono, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Berbasis Web Pada CV.Bima Sakti Mandiri,” *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, vol. 4, no. 2, pp. 1187–1193, Sep. 2024, doi: 10.33998/jakakom.v4i2.
- [9] O. Y. Kusharini, S. Diandra Praniti, L. F. Martal, T. A. Edyson, R. Ringo, and M. Veranita, “Analisa Implementasi Business Process Reengineering: Study Literature Review,” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, vol. 7, no. 5, pp. 3453–3459, Aug. 2024, doi: 10.31539/COSTING.V7I5.10767.
- [10] R. Nazaria *et al.*, “Business Process Reengineering in Hospitals: A Literature Review of Related Methodologies and Approaches,” *RADINKA JOURNAL OF SCIENCE AND SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*, vol. 2, no. 1, pp. 262–270, Apr. 2024, doi: 10.56778/RJSLR.V2I1.246.
- [11] N. Vina and Y. Riyadi, “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Layanan Perusahaan Jasa PT. POS Indonesia Cabang Medan Analisis | Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi.” Accessed: Dec. 23, 2024. [Online]. Available: <http://ejurnal-stmt-malahayati.ac.id/index.php/JPMT/article/view/87>
- [12] S. E. M. M. Hade Chandra Batubara *et al.*, *Pemahaman Bisnis Proses Dan Pengembangannya*. Cendikia Mulia Mandiri, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=JIL3EAAAQBAJ>
- [13] F. Mubarok and I. Hadijah, “Perbandingan Antara Metode RUP dan Prototype Dalam Aplikasi Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web,” *Creative Information Technology Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 114–127, Apr. 2015, doi: 10.24076/CITEC.2015V2I2.42.
- [14] I. Ayu, D. Paramitha, K. Dewi, I. Putu, A. Bayupati, and D. Putra Githa, “Business Process Reengineering pada Coffee Shop Coffee Secret’s Menggunakan Aplikasi Dolibarr,” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 4, pp. 3590–3606, Dec. 2022, doi: 10.35957/JATISI.V9I4.2989.
- [15] M. Ainur, B. Rohman, W. Suharso, and E. D. Wahyuni, “Business Process Reengineering Sistem Laporan Harian Kru Jalan Pada PO.Pelita Mas,” *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, vol. 8, no. 1, pp. 215–229, Mar. 2024, doi: 10.30645/J-SAKTI.V8I1.780.